Genossenschaftliche Volksbibliothek

Herausgegeben vom
Verband schweiz. Konsumvereine (V. S. K.)

Heft 31

Anforderungen an eine Genossenschafts-Verkäuferin

VORTRAG

von

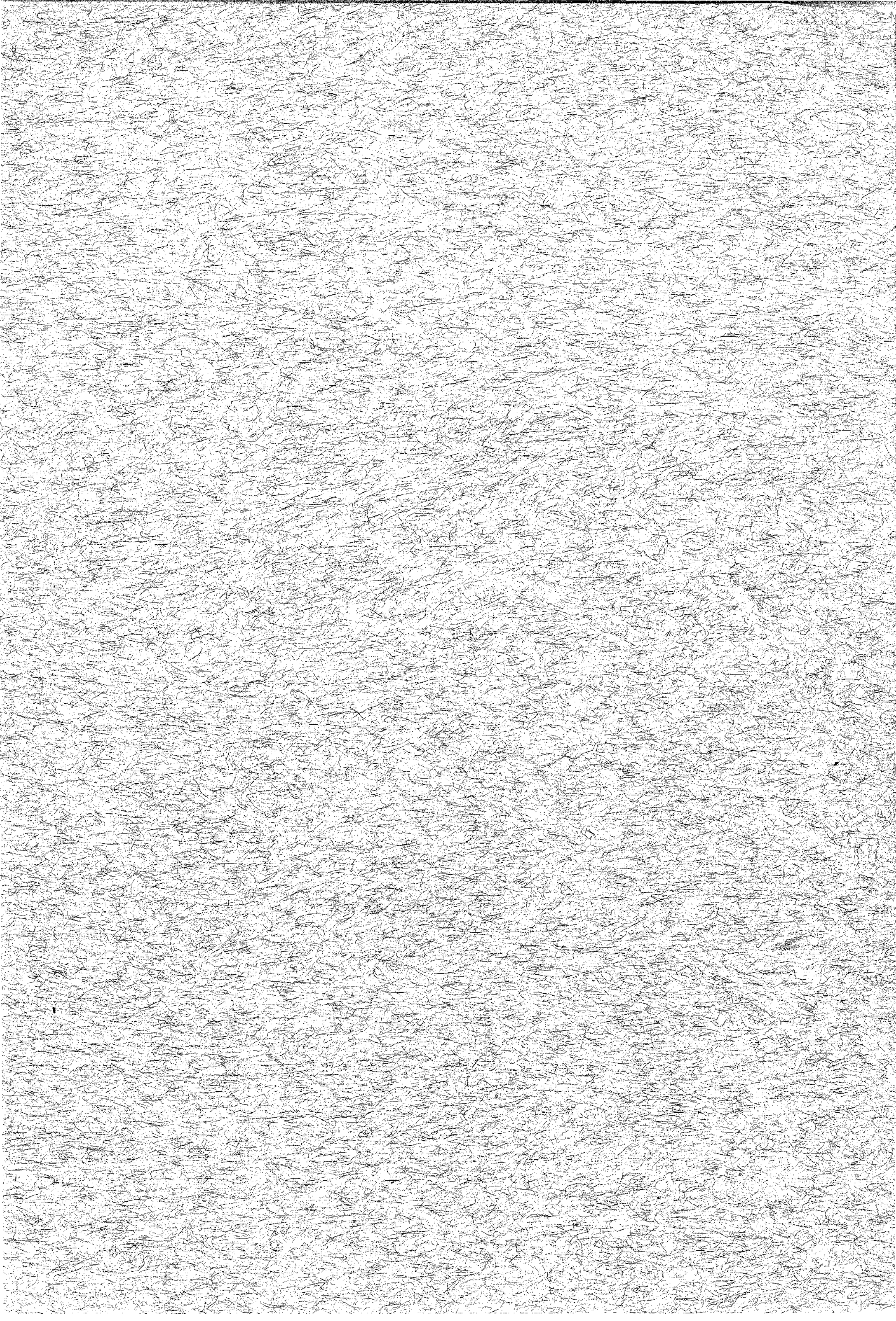
E. ANGST
Zentralverwalter des A. C. V. beider Basel

gehalten im

Genossenschaftlichen Seminar
(Stiftung von Bernhard Jaeggi)



Verlag
Buchhandlung des Verbandes schweiz. Konsumvereine (V. S. K.)
Druck: Buchdruckerei V. S. K. Basel
1932



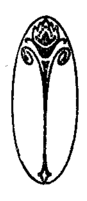
Anforderungen an eine Genossenschafts-Verkäuferin

VORTRAG

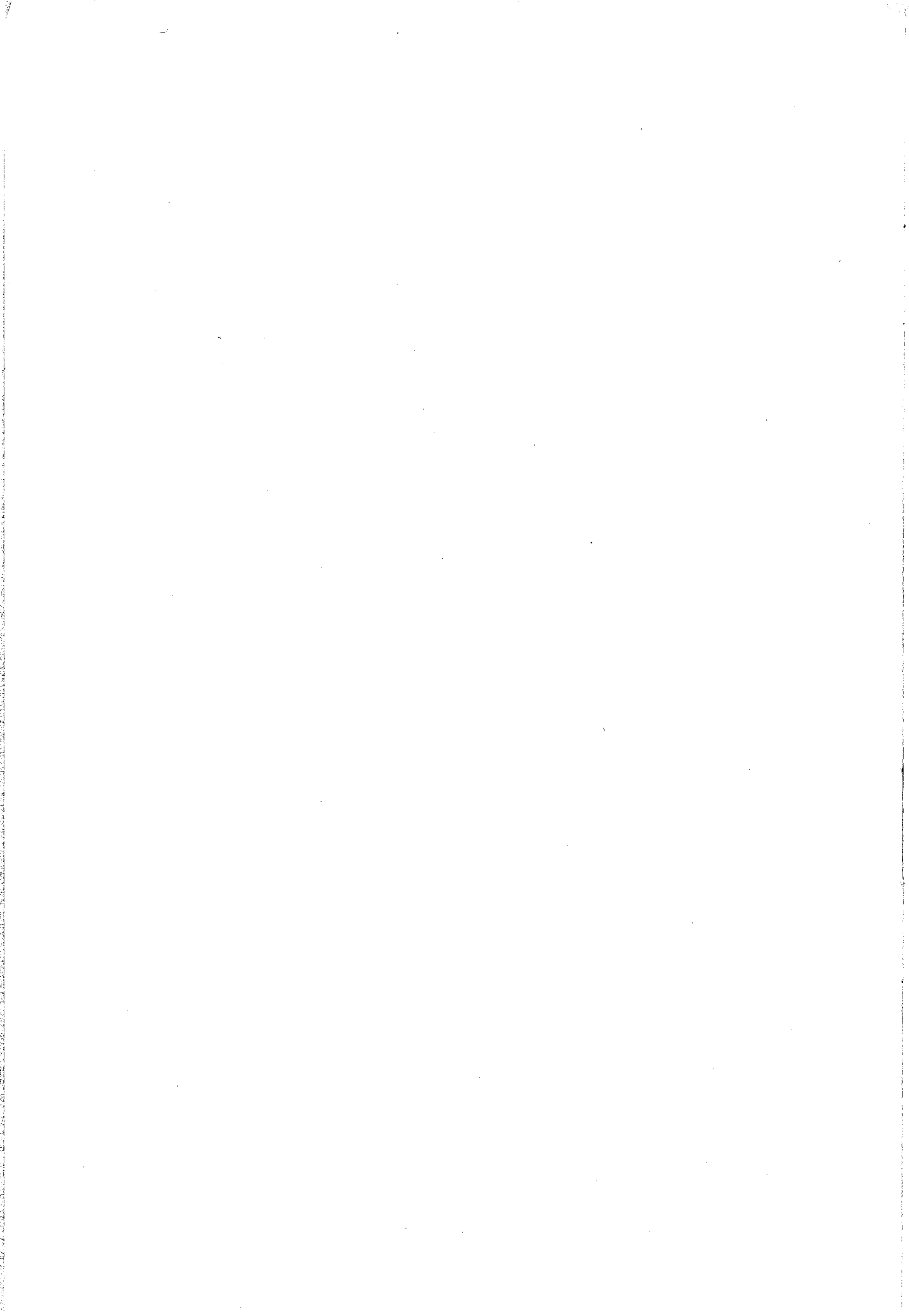
von

E. ANGST
Zentralverwalter des A. C. V. beider Basel

gehalten im Genossenschaftlichen Seminar
(Stiftung von Bernhard Jaeggi)



Basel — Buchdruckerei V. S. K. — 1932



Anforderungen an eine Genossenschaftsverkäuferin.

I.

Zu den wichtigsten Funktionen einer Genossenschaft gehört unstreitig der Verkaufsdienst. Das Schicksal der Genossenschaft liegt vielfach in der Hand des Verkaufspersonals. Die Mitglieder beurteilen die Leitung der Genossenschaft, ausser nach der Höhe der Rückvergütung, nach der Bedienung, die ihnen im Laden zuteil wird. Mit der Qualität der Verkäuferin fällt und steigt der Umsatz; das haben wir im A. C. V. beider Basel schon an manchen Beispielen erfahren. Wenn deshalb in einem einzelnen Laden ein Umsatzrückgang eintritt, der sich nicht aus natürlichen Ursachen erklären lässt (Eröffnung eines weiteren Konsumladens in einer benachbarten Strasse, Entvölkerung des Quartiers, Verdienstlosigkeit) so suchen wir den Fehler am Verkaufspersonal und nehmen die nötigen Personalveränderungen vor, indem wir das «räudige Schaf» versetzen oder ganz aus dem Ladendienst ausmerzen. Wir lassen auch nicht die Begründung gelten, dass sich in der Nähe ein Privatladen aufgetan habe, der die Mitglieder zu sich heranziehe. Wir haben die Beobachtung gemacht, dass unsere wirtschaftlichen Gegner die Schwächen der Genossenschaft wohl herauszufinden wissen; sie eröffnen ihre Läden in der Nähe eines Konsumladens nur dann, wenn sie erfahren haben, dass die Hausfrauen mit der Führung des Genossenschaftsladens nicht zufrieden sind. Wenn ein Privatkrämer sich in dieser Beziehung geirrt hat, so muss er sein Geschäft bald wieder aufstecken. Auch die Migros hat vor einiger Zeit diese Erfahrung mit einem Laden machen müssen, der neben einem sehr gut geführten Konsumladen

eröffnet wurde und nicht vermochte, den Umsatz unseres Ladens zu beeinträchtigen. Darum erklären wir den Verkäuferinnen, dass sie meistens selbst schuld seien, wenn sich in der Nähe ihres Ladens ein Privatladen auftut.

Wenn wir aus einem Laden eine untüchtige Verkäuferin entfernen, die den Laden heruntergebracht hat und durch eine tüchtige Kraft ersetzen, so hebt sich der Umsatz gewöhnlich sehr rasch wieder. Es ist jedoch oft nicht leicht, eine solche ungeeignete Person los zu werden, denn selbstverständlich erkennt sie ihre Fehler nicht und schiebt die Schuld an dem Umsatzrückgang und an den einlaufenden Beschwerden auf andere. Ja, es kommt bisweilen vor, dass eine solche Person Unterschriften sammelt, um die Verwaltung zu zwingen, ihre angedrohten Massnahmen nicht auszuführen oder rückgängig zu machen, sofern sie schon getroffen sind. Die Verkäuferin wird in einer solchen Petition gewöhnlich über die Massen gerühmt, und es wird mit Austritt gedroht, wenn der «lammfrommen», tüchtigen Verkäuferin das Unrecht angetan werde. Was soll die Verwaltung in einem solchen Falle tun? Sie wird zuerst feststellen, auf welche Art die Unterschriften zustande gekommen sind und dabei meistens konstatieren, dass eine gute Bekannte der Verkäuferin die Initiative ergriffen und die Unterschriften eingeholt hat. Von der Zahl der Unterschriften soll sich aber die Verwaltung nicht imponieren lassen. Es ist ja eine bekannte Tatsache, dass sich besonders in einer Großstadt für den blühendsten Unsinn mit Leichtigkeit tausende von Unterschriften zusammenbringen lassen. Uebrigens wird auch eine schlechte Verkäuferin eine Anzahl Hausfrauen haben, die mit ihr zufrieden sind. Die Verwaltungskommission wird also nicht nachgeben, vorausgesetzt, dass sie ihrer Sache sicher ist. Allerdings muss sie darnach trachten, dass im Laden etwas Besseres nachkommt. Die neue Verkäuferin wird sich den Petentinnen vorstellen und ihnen erklären, dass sie sich bemühen werde, ihr Vertrauen zu gewinnen. Die Verwaltung selbst wird den Beschwerdeführerinnen mitteilen, dass die getroffenen Massnahmen aus geschäftlichen Gründen haben erfolgen müssen und wird sie bitten, der Genossenschaft treu zu bleiben. Wenn so vorgegangen wird, so wird sich der Sturm im Wasserglas bald wieder legen und keine für die Genossenschaft nachteiligen Folgen haben. Die versetzte Verkäuferin aber wird zur

Einsicht kommen, dass sie mit ihrer Petition einen Fehler gemacht habe. Sie wird erkennen, dass es nicht angeht, etwas hinter dem Rücken der Verwaltung zu unternehmen, und sie wird sich künftig gegen Ermahnungen von Seiten der Vorgesetzten zugänglicher erweisen. Tut sie das nicht, so wird sie die Konsequenzen ziehen müssen und aus dem Dienst ausscheiden. Gewöhnlich tritt auch der Fall ein, dass sich eine solche Verkäuferin nach einem Lebensgefährten umsieht, der dann das Erziehungswerk hoffentlich mit grösserem Erfolg fortsetzt und der Genossenschaft einen Dienst leistet, indem er sie von einer untüchtigen Verkaufsperson entlastet. — Es kommt etwa vor, dass auch gegen tüchtige Verkäuferinnen Klagen einlaufen. Gewöhnlich rührt dies daher, dass die Verkäuferin einem an sie gestellten Begehren nicht entsprechen konnte, so zum Beispiel bei Kreditbegehren über die erlaubten Grenzen. Selbstverständlich nimmt die Verwaltung die schuldlose Verkäuferin in Schutz. — Bei unseren zugespitzten Parteiverhältnissen geraten etwa die Vertreterinnen zweier politischer Richtungen vor dem Ladentisch miteinander in Streit. Da braucht es von seiten der Verkäuferin viel Takt, die streitenden «Hennen» zu beruhigen, besonders wenn sie sich zur Richtung einer der streitenden Parteien bekennt. Wir haben vor etwa zwei Jahren aus einem Arbeiterquartier eine Beschwerde erhalten, worin verlangt wurde, die Verkäuferin müsse entfernt werden, weil sie eine arbeiterfeindliche Gesinnung bekunde. Ich habe mit der Verkäuferin gesprochen, die bis jetzt ihren Laden tadellos geführt hatte. Sie erklärte, dass sie sich keiner Schuld bewusst fühle und bei den politischen Auseinandersetzungen im Laden sich streng neutral verhalten habe. Ich schlug ihr eine Versetzung vor, sagte ihr aber, dass dies keinerlei Strafe bedeute und wir trotz der Beschwerde mit ihrer Ladenführung zufrieden seien. Sie willigte ein und befindet sich seitdem in ihrem neuen Laden ganz wohl. Unterdessen haben sich um ihren früheren Laden herum die politischen Wogen etwas geglättet, sodass auch ihre Nachfolgerin keine Schwierigkeiten mehr hat. Ich möchte ihnen mit diesem Beispiel zeigen, wie die Verkäuferin eines Konsumladens mit Takt und Zurückhaltung ihren verantwortungsvollen Posten versehen muss. Sie ist viel mehr der Kritik ausgesetzt als die Ver-

käuferin eines Privatladens. Wenn sie einerseits mehr Rechte hat, so hat sie andererseits auch mehr Pflichten.

Da, wie eingangs bemerkt, die Verkäuferin eine Hauptperson in der Genossenschaft ist, so ist die Auswahl und die Ausbildung des Verkaufspersonals von grösster Wichtigkeit. Die Konsumverkäuferin muss zunächst alle guten Eigenschaften aufweisen, die der Privathandel von einer Ladentochter verlangt. Das genügt aber nicht, sondern sie muss noch über weitere Eigenschaften verfügen, die der Privathandel nicht benötigt. Die Konsumverkäuferin muss das Wesen, den Zweck und die Grundsätze der Konsumgenossenschaft kennen und von der Richtigkeit der Genossenschaftsbewegung überzeugt sein. Sie muss eine begeisterte Anhängerin der Genossenschaft sein und gewillt sein, der guten Sache alle ihre Kräfte zu weihen. Die Genossenschaft muss ihr Lebenszweck, ihr Lebensinhalt sein und sie muss ganz von der hohen Aufgabe ihres Berufes erfüllt sein. Sie muss nicht nur mit ihrem Verstand, sondern auch mit ihrem Herzen dabei sein. Sie muss auch den Mut aufbringen, sich öffentlich zur Genossenschaft zu bekennen und sie zu verteidigen, wenn sie angegriffen wird. Es gibt immer noch Fälle, wo der Angestellte eines Konsumvereins sich schämt, sich als solchen zu bekennen. Erst kürzlich wurde mir von einem Angestellten berichtet, der es ängstlich vermeide, an seinem Ferienort zu sagen, dass er im A. C. V. angestellt sei; er hat sich mit einer Notlüge über die Frage hinweggeholfen. Es ist eine Schande, dass wir noch solche feige Leute in unserem Dienst haben.

Können wir mit Recht von unseren Angestellten verlangen, dass sie mit Begeisterung und Hingabe unter Einsetzung aller ihrer Kräfte ihre Pflicht erfüllen? Ich glaube ja. Die Genossenschaft will den Weg bereiten für eine bessere wirtschaftliche Zukunft. Sie will die Menschen aus der wirtschaftlichen Knechtschaft befreien; denn was nützen dem Menschen die politischen Rechte, wenn er wirtschaftlich ein Sklave ist. Die Genossenschaftsverkäuferin steht im Dienst der arbeitenden Volksklassen. Sie arbeitet nicht für einen Einzelnen, sondern für die Allgemeinheit; sie hilft mit, dem Armen sein hartes Los erträglicher zu gestalten; sie soll die aufrichtige Beraterin der Hausfrau sein und ihr behilflich sein, ihren Bedarf gemäss ihren Verhältnissen einzudecken. Wenn sie von ihrer hohen Aufgabe recht erfüllt ist, wird sie auch Liebe

zum erwählten Beruf haben, was ihr über manche Unannehmlichkeiten, die jeder Beruf mit sich bringt, hinweghelfen wird.

Das innere Verbundensein mit den Idealen der Genossenschaft ist eine erste Voraussetzung für den Beruf eines Genossenschaftsangestellten und für eine Genossenschaftsverkäuferin ganz besonders. Es gibt aber leider gar manche, die ihre genossenschaftliche Ueberzeugung sehr oft im Munde führen, von ihr geradezu überfliessen, aber sie in ihrem praktischen Leben nicht anwenden. Was muss man z. B. von einer Verkäuferin halten, die ihr Schuhwerk im Schuhhaus Pflug einkauft, weil ihr die Schuhe aus dem Genossenschaftsladen nicht elegant genug sind? Oder was muss man von Warenverkäuferinnen denken, die ihre Weisswaren und Wäscheartikel für ihre Aussteuer beim Geschäftsreisenden einer auswärtigen Firma einkaufen, während sie in unserem Kaufhaus die Waren mindestens so gut und ebenso billig hätten einkaufen können? Oder wenn man ihr für die Genossenschaft Werbearbeit zumutet, die selbstverständlich ausserhalb die reglementarische Arbeitszeit fällt, dass sie zuerst anfragt, welche Entschädigung sie dafür erhalte. Derartige Vorkommnisse belehren uns, wie hoch wir bei vielen Genossenschaftsangestellten ihren Idealismus einschätzen dürfen. Eigentümlich ist es, dass sich oft gerade solche Leute mit ihrer Genossenschaftstreue brüsten.

II.

Die für eine gute Genossenschaftsverkäuferin notwendigen Eigenschaften ergeben sich grossenteils aus einer richtigen Einstellung zum Genossenschaftswesen, zu ihren Grundsätzen und Zielen. Um diese erfassen zu können, braucht es ein gewisses Mass natürlicher Intelligenz, verbunden mit der nötigen Schulbildung. Um tüchtiges Personal zu erhalten, muss die Verwaltung bei der Auswahl auf diese beiden Erfordernisse achten. Hier erhebt sich nun auch die von uns schon oft erörterte Frage, ob wir unser Verkaufspersonal selbst ausbilden oder ob wir dies den Privatgeschäften überlassen wollen. Wir haben schon oft die Beobachtung gemacht, dass Privatläden sich mit Lehrtöchtern behelfen und diese

nach bestandener Lehrzeit entweder auf die Gasse stellen oder sie zu einem möglichst geringen Lohn weiter beschäftigen. Soll die Genossenschaft solches Personal anstellen? Wir haben den Versuch damit gemacht, die Erfahrungen waren jedoch nicht besonders ermutigend. Die Betreffenden mussten bei uns eine nochmalige Lehre passieren, da die Ladenführung, die Art der Bedienung, die Zahl der Artikel bei uns eben wesentlich anders ist als in einem Privatgeschäft. Oft braucht es viele Mühe, den Betreffenden gewisse Gewohnheiten und Methoden, die sie aus dem Privatladen mitgebracht haben, aus dem Kopf zu bringen. Auch geht es oft nicht leicht, bei diesen Ladentöchtern die privatwirtschaftliche Einstellung durch die Ideen der Gemeinwirtschaft zu ersetzen. Wenn wir aber von der Schule weg die Mädchen einstellen, so ist der Geist meistens noch ein unbeschriebenes Blatt, und es ist alsdann Sache der genossenschaftlichen Ausbildung, dieses Blatt mit richtigen Ideen zu beschreiben. Es ist also jedenfalls empfehlenswert, das Verkaufspersonal selbst heranzuziehen und ihm eine tüchtige genossenschaftliche Schulung zu geben. Es wird etwa auch behauptet, dass die Privatgeschäfte viel eher im Fall seien, Lehrlinge und Lehrtöchter heranzubilden. Auch diese Behauptung ist unrichtig. Seien Sie aber recht sorgfältig in der Auswahl der Lehrtöchter! Lassen Sie sich nicht zwingen, die Tochter eines Vorstandsmitgliedes anzustellen, wenn Sie dieselbe nicht als geeignet erachten. Das Amt eines Vorstandsmitgliedes schafft in der Genossenschaft keine Vorrechte gegenüber der andern Mitgliedschaft.

Der Beruf der Verkäuferin erfordert sowohl geistige, als auch körperliche Rüstigkeit. Zur geistigen Rüstigkeit gehört ein ordentliches Mass von natürlicher Intelligenz und eine ordentliche Schulbildung; dazu bei uns auch die Kenntnis einer Fremdsprache. Hierüber geben die Schulzeugnisse im allgemeinen Auskunft. Da dieselben jedoch nicht immer ganz zuverlässig sind, so stellen wir mit den Bewerberinnen in der Regel noch eine kurze Prüfung an. Wir ziehen auch Erkundigungen über die Bewerberin ein, besonders auch über ihr Verhalten und ihre Familienverhältnisse; damit wollen wir über ihre Charaktereigenschaften etwelchen Aufschluss erlangen. Wir achten speziell darauf, ob die Bewerberin ein frohes, heiteres Gemüt besitzt, das eben zu den Anforderungen gehört.

Mürrisches Wesen und verdrossene Miene vertreibt die Kundschaft. Sauerampfergesichter gehören nicht hinter den Ladentisch. Das frohe Wesen braucht natürlich nicht in Oberflächlichkeit und Flatterhaftigkeit auszuarten; es verträgt sich ganz wohl mit einem reinen, unbefleckten Sinn und festen, moralischen Grundsätzen. Ein hiesiges, grosses Privatgeschäft hat für sein Personal einen eigentlichen Unterricht in der Freundlichkeit veranstaltet. Ich möchte nicht so weit gehen. Die Freundlichkeit soll nicht gekünstelt sein, sondern der natürliche Ausdruck der Herzensgüte und des sonnigen, lebensfrohen Gemütes. Das stereotype Lächeln der Verkäuferin wirkt abstossend.

Zu den Anforderungen an den Charakter einer Verkäuferin gehört in erster Linie die Ehrlichkeit. Wir können aus den Schulzeugnissen in dieser Beziehung schon etwas entnehmen. Es gibt eben Menschen, die schlechte Neigungen aufweisen (Diebstahl, Lüge etc.). Ich möchte nun nicht direkt eine solche Bewerberin, die sich während der Schulzeit einen derartigen Fehler hat zuschulden kommen lassen, ausschliessen, aber immerhin wird man gut tun, derartig veranlagte Lehrtöchter von Anfang an streng zu beobachten. Bei der Auswahl ist auch auf die körperliche Eignung zu achten. Ueber ihren Gesundheitszustand entscheidet die ärztliche Untersuchung, der sich jede Bewerberin unterziehen muss. Selbstverständlich muss Auge und Ohr normal sein. Das Brillentragen bildet ein gewisses Hindernis. Bewerberinnen mit Anlage zur Tuberkulose dürfen nicht angestellt werden.

Es gibt Ladeninhaber, die grossen Wert darauf legen, nur schöne Gesichter hinter dem Ladentisch zu haben. Wenn die Bewerberin alle übrigen, zum Verkäuferinnenberuf nötigen Eigenschaften besitzt, mag ja das schöne Gesicht eine angenehme Zugabe sein. Nötig ist aber diese Zugabe nicht. Uebrigens wird sich jede normal entwickelte Tochter die Zuneigung der Kundschaft erwerben, wenn sie sich durch freundliches Wesen und liebenswürdige Bedienung auszeichnet. Auch wenn sie von der Natur nicht besonders begünstigt ist, wird sich Herzensgüte, frohes Gemüt, Menschenliebe auf ihrem Gesicht widerspiegeln und auch einem unschönen Gesicht einen Ausdruck verleihen, der ihm die Sympathie der Menschen erwirbt.

Wenn die Auswahl getroffen ist, so gilt es, die Lehrtochter heranzubilden. Da ist es wichtig, die richtigen

Lehrmeisterinnen für die Lehrtöchter zu finden. Sie werden unseren erfahrenen I. Verkäuferinnen zugeteilt. Da wir bei unserer Lehrzeit, die wir in Rücksicht auf die staatlichen Vorschriften bis auf 2 Jahre erweitern mussten, nun stets etwa 150 Lehrtöchter in unserem Dienst haben, ist die Auswahl der Lehrmeisterinnen beschränkt. Immerhin erlaubt das Gesetz, dass eine Lehrmeisterin 2 Lehrtöchter halten dürfe. Besonders geeignete Verkäuferinnen erhalten also zwei Lehrtöchter zugeteilt, wobei die eine im ersten, die andere im zweiten Lehrjahr steht. Im Laden setzt nun die praktische Betätigung im Verkaufsdienst ein, und da zeigt es sich bald, ob die Lehrtöchter den gestellten Anforderungen genügen. Manche gebärden sich am Anfang recht ungeschickt, entwickeln sich aber nach und nach, wenn auch oft recht langsam. Andere sind furchtbar flüchtig und oberflächlich und haben dazu noch ein recht vorlautes Mundstück. Wieder andere fangen mit grossem Eifer an, lassen aber dann bald die Flügel hängen und müssen angetrieben werden. Um über die Qualifikation und die Fortschritte der Lehrtöchter orientiert zu werden, haben uns die Verkäuferinnen Zeugnisse auszustellen, worin sie sich über Betragen, Freundlichkeit, Fleiss, Leistungen, Geschäftsinteresse etc. zu äussern haben. Wenn über eine Lehrtochter ein schlechter Bericht eintrifft und wir dieselbe nicht entlassen wollen, so versetzen wir sie in einen andern Laden. Machen wir aber die Erfahrung, dass eine Lehrtochter absolut nicht in den Laden passt, im übrigen aber eine fleissige und anständige Person ist, so versetzen wir sie in den Magazindienst, sofern sich für sie ein Plätzchen finden lässt. Für die mündliche Instruktion beruft unser Vorsteher der Ladenkontrolle von Zeit zu Zeit die Lehrtöchter zusammen, wobei auf Fehler, die begangen worden sind, aufmerksam gemacht wird. Die eigentlich theoretische Ausbildung erhalten unsere Lehrtöchter im Genossenschaftlichen Seminar, wo für den A. C. V. nun besondere Kurse eingerichtet worden sind. Am 19. September 1932 begann für die Lehrtöchter des A. C. V. der III. Kurs. Am Schlusse haben dieselben die staatliche Verkäuferinnenprüfung zu absolvieren. Diejenigen, die sie bestehen, bekommen ein Diplom. Wer die Prüfung nicht besteht, wird allerdings deshalb nicht entlassen werden, wird aber nicht zur Verkäuferin befördert werden können, sondern im Rang der Gehilfinnen bleiben.

III.

Ueber die Anforderungen, die an eine gute Verkäuferin gestellt werden, habe ich letzten Herbst in 12 Vorträgen die Lehrtöchter instruiert. Diese Vorträge sind gedruckt worden und es ist Ihnen je ein Exemplar übergeben worden. Ich will nun nicht wiederholen, was Sie gedruckt lesen können. Die Materie konnte allerdings nicht erschöpfend behandelt werden, sondern es wurde in diesen Vorträgen nur eine Reihe von Erfahrungen und Beobachtungen niedergelegt. Ich möchte zunächst hier auf die Anforderungen, die an das Betragen einer Verkäuferin gestellt werden, kurz hinweisen. Die Verkäuferin soll ängstlich auf ihren guten Ruf achten. Läden, in denen schlecht beleumdete Verkäuferinnen sind, werden von vielen Frauen gemieden. Kleidung, Auftreten, Benehmen gegenüber der Kundschaft sollen anständig sein. Besonders soll sich die Verkäuferin im Verkehr mit Herren einer passenden Zurückhaltung befleissen. Selbstverständlich können wir nicht verbieten, dass eine Verkäuferin mit einem Herrn ein Verhältnis hat. Dasselbe soll und darf sich aber nicht auf den Dienst auswirken. Die Verkäuferin soll während der Dienstzeit mit ihrem Kopfe bei der Arbeit sein. Es geht auch nicht an, dass sie von ihrem Herrn jeden Abend nach 7 Uhr abgeholt wird. Sie soll sich auch nicht auffällig kleiden und mit Schmuck behängen, überhaupt durch ihr Aeusseres weder im Laden noch auf der Strasse Aufsehen erregen. Sie soll auch nicht mit dem Fahrpersonal, das den Laden bedient, auf Du stehen und soll auf allfällig anzügliche Redensarten lieber gar nicht antworten.

Ich möchte auch über die Anforderungen berichten, die an den Körper und die äussere Erscheinung der Verkäuferin gestellt werden. Zunächst muss sie über eine gute Gesundheit verfügen; sie soll nicht körperlich schwach sein, denn es gilt im Laufe des Tages Körbe herumzutragen, Waren auf den Schäften zu versorgen usw., wozu es eine gewisse physische Kraft braucht. Die Verkäuferin muss gut zu Fuss sein, denn sie muss in ihrem Laden jeden Tag mehrere Kilometer zurücklegen. Bewerberinnen, die Plattfüsse haben, können nicht aufgenommen werden. Wir müssen aber auch verlangen, dass die Verkäuferin dafür sorgt, dass ihre Füsse gesund bleiben. Gutes Schuhwerk und richtige Fusspflege werden wesentlich dazu beitragen. Sauberkeit des Körpers und der Klei-

dung muss zur Pflicht gemacht werden. Vom Kopf bis zum Fuss muss der Körper reinlich sein. Seit der «Bubikopf» Mode geworden ist, muss darauf geachtet werden, dass die Haare nicht über das Gesicht fallen und ihre Schuppen auf den Ladentisch und auf die Waren ausbreiten. In unseren Schlächtereiläden wurde deshalb die Stirnhaube eingeführt. Die Verkäuferin muss fleissig den Kopf waschen oder ihn sich waschen lassen. Sie soll auch während des Dienstes nicht mit ihren fünf Fingern durch die Haare fahren und nachher Fleischwaren oder Brot oder andere offene Lebensmittel servieren. Ueberhaupt soll die Haarfrisur nicht im Laden in Ordnung gebracht werden, das hat vor Dienstantritt zu geschehen; auch soll der Spiegel nicht allzu häufig konsultiert werden. — Selbstverständlich müssen die Hände stets sauber sein; Trauerränder an den Fingernägeln sind keine Empfehlung. Andererseits darf auch die Verkäuferin nicht allzu zimperlich sein. Wir hatten einst eine Verkäuferin, die je Handschuhe anzog, wenn sie Kartoffeln oder ähnliche Waren servieren musste. — Auch der allgemeinen Körperpflege soll die Verkäuferin ihre volle Aufmerksamkeit widmen. Regelmässiges Baden und Ganzwaschungen soll sie sich zur Pflicht machen. Dazu braucht es nichts anderes als Wasser und Seife. Das Parfümieren gehört nicht in einen Lebensmittelladen. Wenn die Haut regelmässig mit Wasser und Seife bearbeitet wird, so ist ihr natürlicher Geruch angenehmer, als wenn Parfüm aufgetragen wird. Wichtig ist auch eine richtige Mund- und Zahnpflege. Sie wissen, dass nichts unangenehmer wirkt, als übelriechender Atem. Auch im Gesicht soll die Verkäuferin frisch aussehen. Verschlafene Augen, angähnen der Kundschaft wirken abstossend. Der Schlaf darf nicht zu kurz kommen. Darum beizeiten ins Bett, damit man am Morgen rechtzeitig aufstehen kann. Wir wollen den Verkäuferinnen nicht verbieten, dann und wann an einer Abendunterhaltung teilzunehmen; aber alles mit Mass.

Auf die Kleidung hat die Verkäuferin sehr zu achten. In den Lebensmittelläden tragen die Verkäuferinnen weisse Aermelschürzen, in den anderen Läden entweder schwarze oder dunkelblaue Ueberkleider. Auf deren Sauberkeit ist sehr zu achten. — Die Verkäuferin soll sich nicht mit Schmuck behängen. Eine hübsche Brosche mag genügen. Wir hatten letzten Sommer eine Reklamation in bezug auf das Tragen von Socken. Es erregte Anstoss,

dass Gehilfinnen und auch Verkäuferinnen nur mit Socken bekleidet waren. Die Verkäuferin wird darnach trachten, ihre Kleidung ihrem Gesicht und ihrem Körper anzupassen. In bezug auf die saubere Bedienung wird die Kundschaft von Jahr zu Jahr diffiziler. Waren, die zum Essen bestimmt sind, sollen mit der Hand der Verkäuferin nicht in Berührung kommen. Sogar das Brot soll nicht angefasst werden. Am besten ist es, wenn die Waren möglichst abgepackt in die Läden verbracht werden. Dies wirkt nicht nur hygienischer, sondern ermöglicht auch eine raschere Bedienung. Es ist ein Vorteil der Migros, dass sie alle ihre Waren abgepackt abgibt. — Die Verkäuferin muss auch dafür sorgen, dass der ganze Laden stets sauber und ordnungsgemäss aussieht. Staub auf den Schäften, auf dem Ladentisch, Gestellen usw. ist ein schlechtes Zeugnis für die Ordnungsliebe des Verkaufspersonals. Dagegen darf der Laden nicht gewischt werden, solange noch Kundschaft anwesend ist. — Eine strenge Ordnung in der Aufbewahrung der Artikel ist höchst notwendig. Wir müssen bedenken, dass wir in einem Warenladen etwa 1100 Artikel führen. Die Verkäuferin soll aber mit verbundenen Augen jeden Artikel auffinden können. Jeden Abend nach Ladenschluss ist der Laden in Ordnung zu bringen und die Waren zu versorgen. Verschiebe nichts auf morgen!

IV.

Besonders wichtig sind die Anforderungen an die Intelligenz und den Charakter der Verkäuferinnen. Wir haben schon davon gesprochen, dass in erster Linie die Verkäuferin ehrlich sein muss. Die Begehrlichkeit nach schönen Kleidern, nach Schmuck, Vergnügen aller Art veranlassen etwa zur Unehrlichkeit. Verhängnisvoll wirken etwa auch Liebschaften, welche die Verkäuferinnen mit mittellosen Burschen anknüpfen. In einem Laden ist, wie wir zugeben müssen, Gelegenheit zum Stehlen, auch wenn wir Registrierkassen und andere Vorbeugemittel anwenden. Das beste ist, das Personal zur Ehrlichkeit zu erziehen. — Eine weitere Anforderung an das Personal ist die Wahrhaftigkeit. Gegenüber der Kundschaft darf die Verkäuferin über die Waren keine unwahren Angaben machen. Gegen die Vorgesetzten hat sie sich der strengsten Wahrhaftigkeit zu befleissen. Es gehört manchmal

ein gewisser Mut dazu, die Wahrheit zu sagen und einen begangenen Fehler einzugestehen. Wir verlangen ferner von einer Verkäuferin, dass sie verschwiegen sei. In jedem Geschäft kommen Dinge vor, die man nicht gerne an die grosse Glocke hängt, so z. B. bei Austritt einer Verkäuferin. Ferner soll die Verkäuferin ihr anvertraute Familiengeheimnisse nicht preisgeben. — Eine rechte Verkäuferin bekundet stets Geschäftsinteresse. Es wird ihr nichts ausmachen, wenn sie etwa auch über die Dienstzeit hinaus noch Arbeiten zu verrichten hat. Besonders wird ihr die Werbetätigkeit als selbstverständlich erscheinen. Sie wird sich durch Lektüre, durch Besuch von Vorträgen und auf andere geeignete Weise ihre Kenntnisse zu erweitern suchen. Die Preise der Konkurrenz wird sie, sofern dieselben von unseren Preisen abweichen, uns zur Kenntnis bringen. Mit dem übrigen Personal wird sie verträglich sein und sich nicht in Streitigkeiten einlassen. Gehorsam und Höflichkeit gegenüber den Vorgesetzten sind von jeder Verkäuferin zu erwarten. In bezug auf die Kundschaft wird sie sich die nötigen Menschenkenntnisse zu erwerben trachten und die einzelnen Kunden je nach ihrer Eigenart bedienen. Um richtig Auskunft geben zu können, soll sie sich eine eingehende Kenntnis der Waren in ihrem Ladenlokal verschaffen.

* * *

Sie haben aus meinen Darlegungen ersehen, dass der Verkaufsdienst an eine Genossenschaftsverkäuferin grosse Anforderungen stellt. Die Verkäuferin soll aber für ihren verantwortungsvollen Dienst auch richtig bezahlt und behandelt werden. Ihre Arbeit ist mindestens soviel wert, wie die Arbeit eines Commis. Sie bedarf auch der Ferien, wenn ihre geistige Spannkraft nicht erlahmen soll. Von der Qualität der Verkäuferin hängt der Umsatz ab.

Bei dieser Angelegenheit möchte ich noch die Frage aufwerfen, nach welchem Lohnsystem das Verkaufspersonal bezahlt werden soll.

Wir haben bei uns im Laufe der letzten Jahre neben dem Fixlohn auch das Provisionssystem eingeführt. — In der heutigen Zeit des wütenden Konkurrenzkampfes ist es notwendig, dass sich auch die Verkäuferinnen propagandistisch betätigen; wann und wie soll das geschehen? Ferner möchte ich von Ihnen gern Ihre Meinung über die

Ausbildung durch das Seminar erfahren. Ich möchte hier meine Ausführungen schliessen und bitte Sie, sich in der Diskussion über folgende Fragen zu äussern:

1. Darf der Verkäuferin genossenschaftliche Werbearbeit zugemutet werden? Wie ist sie für diese Werbearbeit vorzubilden?
2. Soll das Verkaufspersonal im Genossenschaftsladen selbst herangebildet werden, oder soll die Genossenschaft ausgebildetes Personal aus den Privatgeschäften beziehen?
3. Welche andere Anforderungen stellen Sie an eine Genossenschaftsverkäuferin?
4. Welchem Lohnsystem (Fixlohn oder Provision) ist der Vorzug zu geben?

V.

In der lebhaft einsetzenden Diskussion wurde betont, dass die gute Verkäuferin die Werbearbeit für eine Selbstverständlichkeit betrachte, auch wenn sie hiefür teilweise ihre freie Zeit in Anspruch nehmen müsse. Sie müsse jedoch für diese Werbearbeit mit dem nötigen geistigen Rüstzeug versehen werden. Die Ausbildung für die Werbearbeit geschieht am besten im Genossenschaftlichen Seminar. Es sollen dort besondere Kurse, auch für ältere Verkäuferinnen, eingerichtet werden, wobei letztere speziell mit dem Wesen, den Grundsätzen, dem Zweck und dem Ziel der modernen Genossenschaftsbewegung vertraut gemacht werden sollen.

Das Verkaufspersonal soll nicht von Privatgeschäften herübergenommen, sondern selbst herangezogen werden. Die praktische Ausbildung soll die Lehrtochter unter der Leitung einer erfahrenen Verkäuferin im Laden erhalten; die theoretische Ausbildung durch die Besuche der Seminarkurse und später durch Fortbildungskurse, durch Selbststudium oder auf andere geeignete Weise. Die Genossenschaft soll dem Privathandel nicht behilflich sein, durch «Lehrlingszüchterei» sich billige Arbeitskräfte zu verschaffen.

Zu den Anforderungen, die an eine Genossenschaftsverkäuferin gestellt werden, gehört vor allem eine richtige genossenschaftliche Gesinnung, die sich nicht nur in Worten, sondern in der ganzen Tätigkeit und in ihrem

Verhalten innerhalb und ausserhalb der Dienstzeit offenbart.

Besonders interessant waren die Voten über das Lohnsystem. Es äusserten sich 2 Kursteilnehmerinnen, welche im Provisionssystem tätig sind. Beide Votantinnen gaben dem Provisionssystem gegenüber dem Fixlohn den Vorzug. Beide Rednerinnen erklärten, dass der Ansporn, der durch das Provisionssystem erfolge, bei vielen Verkäuferinnen notwendig sei. In der Provision der Verkäuferinnen sollen aber keine Ausgaben für Ladenmieten, Unterhalt, Beleuchtung, Reinigung usw. enthalten sein. Bei Abwesenheit soll die Verwaltung unter Kenntnisgabe an die Verkäuferin für Stellvertretung sorgen, da es oft der Verkäuferin nicht möglich ist, bei plötzlicher Verhinderung eine passende Stellvertreterin zu bekommen. Die Ausbildung des Aushilfspersonals in den Provisionsläden soll Sache der Verwaltung sein, da sonst keine Gewähr besteht, dass tüchtiges Verkaufspersonal herangebildet wird.

Den Ausführungen der Verfechterinnen des Provisionssystem wurde nicht widersprochen, und es ist anzunehmen, dass die Kursteilnehmer die Ansicht vertreten, es sei die Einführung des Provisionssystems den Vereinen zu empfehlen.

Wir verhehlen uns keineswegs, dass mit dem Provisionssystem auch gewisse Mängel verbunden sind, die sich jedoch vermeiden lassen. Vor allem ist darauf zu achten, dass der Provisionsverkäuferin ein Lohnminimum garantiert wird. Ferner soll das Aushilfspersonal, das von der Depothalterin angestellt und bezahlt wird, in bezug auf Arbeitszeit und Lohn nach den Vorschriften der Genossenschaft beschäftigt werden. Im A. C. V. beider Basel haben wir zurzeit 24 Läden mit Provisionssystem; dieselben arbeiten mit geringeren Spesen, als wenn sie im Fixlohnsystem betrieben würden. Klagen über Bedienung sind selten.

Unter Beobachtung obiger Grundsätze wird das Provisionssystem mit Vorteil in unseren Genossenschaften angewendet werden können.

